

OBJECTIFS VISES :

Former des collaborateurs (trices) commerciaux(ciales) doté(s) de la double compétence, administrative et commerciale, aptes à assumer le rôle charnière d'interface entre l'organisation interne de l'entreprise et ses réalités externes sur son marché, auprès de ses clients et en relation avec les commerciaux :

- Connaître l'environnement économique de l'entreprise.
- Maîtriser la gestion commerciale, la communication relationnelle et les techniques de vente.
- Maîtrise des outils informatiques
- Assurer les travaux courants de secrétariat et assister une équipe
- Réaliser le traitement administratif des diverses fonctions de l'entreprise

CONDITIONS D'ACCES et PRE-REQUIS :

- **Public concerné** : demandeur d'emploi
- **Age minimum requis** : 18 ans
- **Niveau d'entrée en formation** : Niveau V, IV avec projet de reconversion dans le secteur administratif/commercial
- **Pré-requis d'entrée en formation** :
 - Etre demandeur d'emploi inscrit à Pôle Emploi et relevant des catégories 1,2 ou 3
 - Ne pas avoir bénéficié d'une action qualifiante financée sur fonds publics dans les douze derniers mois
 - Avoir un bon niveau en expression écrite et en bureautique
 - Etre dynamique et avoir le sens de l'organisation
 - Avoir une expérience professionnelle dans le domaine concerné OU avoir validé un projet professionnel dans ce domaine par un bilan de compétences, une évaluation en milieu de travail ou tout autre expérience ayant permis de valider ce choix de projet professionnel

INSCRIPTION / SELECTION :

Nous retourner un dossier d'inscription complété.

Tous les candidats inscrits seront convoqués à une réunion d'information collective pour les sélections

Dates réunions d'information collective :

- **Mardi 13/11/2018 à 9h00**
- **Mardi 20/11/2018 à 9h00**

CONTACT

Annick Machabert
05.65.20.48.60
formation@lot.cci.fr

Validation de la formation :

Les acquis sont validés par le passage du Titre Professionnel niveau IV :
Secrétaire Assistante(e)

Durée :

540 heures à temps complet

- 400 heures en centre de formation
- 140 heures en entreprise

Dates :

du 26 novembre 2018 au 29 mars 2019

Jours / Horaires :

du lundi au vendredi
8h30-12h00 / 13h30-17h00

Effectif :

Demandeur d'emploi : 12 places financées par la Région Occitanie et le Fonds social européen
Autres candidats (CPF, plan de formation) : nous consulter

Lieu :

Pôle Formation CCI du Lot
94 rue Hautesserre
46000 CAHORS

Modalités pédagogiques :

- Animation directe en face à face
- Pédagogie alternant apports théoriques et mise en pratique
- Etudes de cas, jeux de rôle, simulations
- Travaux individuels, en sous-groupe, autonomie
- Nombreux échanges favorisant la mise en commun d'expériences professionnelles
- Mise en application pratique dans l'entreprise

Intervenants :

Notre équipe de formateurs est formée uniquement de Professionnels de l'entreprise

Evaluation de la formation :

- **Une évaluation continue** est réalisée tout au long de la formation.
- **Deux évaluations** en cours de formation.
- **Une évaluation finale** avec le passage du titre professionnel Niveau IV « Secrétaire Assistante »

PROGRAMME DE FORMATION

ACTIVITE 1

Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités

CP 1 Produire des documents professionnels courants

- Saisir et présenter des documents professionnels courants en utilisant l'application bureautique la plus appropriée en respectant les consignes données, les chartes graphiques, les règles orthographiques et grammaticales, les délais impartis

CP 2 Communiquer des informations par écrit

A partir d'une prise de notes, d'une recherche d'informations, de consignes ou pour les besoins du service,

- Rédiger et présenter des écrits professionnels à usage interne et externe pour communiquer des informations de façon efficace et en assurer le suivi.
- Restituer à un destinataire des informations sous une forme adaptée au contenu et au besoin (mail, courrier, note, compte rendu, diaporama)

CP 3 Assurer la traçabilité et la conservation des informations

- Concevoir et mettre en œuvre un plan de classement
- Organiser de façon ergonomique le classement et l'archivage physique et numérique

CP 4 Accueillir un visiteur et transmettre des informations oralement

- Accueillir des visiteurs et les orienter vers les personnes et services concernés
- Traiter les appels entrants et sortants sur différents canaux et assurer la transmission des messages

CP 5 Planifier et organiser les activités de l'équipe

- Anticiper, planifier les rendez-vous et organiser les réunions et déplacements d'une équipe
- Utiliser les outils de planification, tenir à jour les agendas et plannings
- Assurer l'organisation logistique des activités, établir le suivi des budgets correspondants

COMPETENCES TRANSVERSES

Gestion du temps

- Mieux gérer son temps pour une optimisation du travail personnel et en équipe
- Analyser son emploi du temps à partir de son expérience professionnelle
- Savoir gérer les priorités en sachant différencier important et urgent

Techniques de recherche d'emploi

- Elaborer son projet professionnel
- Optimiser les outils de recherche d'emploi (cv/lettre)
- Simulation d'entretiens d'embauche

Gestion du stress

- Améliorer sa maîtrise émotionnelle en situation stressante

Sensibilisation aux notions de développement durable et d'éco-citoyenneté

S'imprégner des données liées à l'économie du territoire

Apprendre à apprendre

Dossier professionnel

ACTIVITE 2

Traiter les opérations administratives liées à la gestion commerciale et aux ressources humaines

CP 6 Assurer l'administration des achats et des ventes

- Traiter les commandes clients et gérer leur suivi du devis jusqu'au règlement de la facture à l'aide d'un logiciel de gestion commerciale
- Actualiser les fichiers, éditer les documents commerciaux et les états et effectuer les relances de paiement

CP 7 Répondre aux demandes d'information des clients et traiter les réclamations courantes

- Identifier et analyser les demandes, information, modification de commande
- Adapter sa réponse face à des situations problématiques (réclamation, situation litigieuse de 1^{er} niveau) en tenant compte de son interlocuteur et de l'intérêt de l'entreprise
- Adapter sa posture professionnelle pour préserver une relation commerciale pérenne

CP 8 Elaborer et actualiser des tableaux de suivi de l'activité commerciale

- Collecter des données chiffrées
- Elaborer et actualiser des tableaux de suivi et les présenter sous forme graphique
- Vérifier la cohérence du résultat avec l'objectif recherché

CP 9 Assurer le suivi administratif courant du personnel

- Collecter et préparer les informations et documents en vue d'effectuer les formalités administratives liées à l'embauche, au départ et aux absences des salariés
- Constituer et tenir à jour les fichiers et dossiers du personnel
- Etablir et actualiser les plannings de gestion des absences
- Rechercher une information courante en matière de législation du travail

BUREAUTIQUE / INFORMATIQUE

(Internet, Word, Excel, Power Point)

- Utiliser la bureautique comme outil de travail quotidien pour la correspondance, les rapports d'activité, la gestion des fichiers clients, les statistiques et calculs
- Assurer une veille technologique et s'adapter aux évolutions des outils bureautiques et de communication
- Connaître les pratiques et enjeux du numérique

BLOC COMMERCIAL

Mercatique

- Concevoir et réaliser un support de communication commerciale
- Organiser une action commerciale et en assurer le suivi

Techniques de vente

- Connaître les étapes de la vente
- Réaliser une opération de prospection téléphonique
- Conseiller et vendre par téléphone

STAGE PRATIQUE - 4 semaines en fin de formation

- Cibler sa recherche de stage en fonction de sa recherche d'emploi
- Transformer des savoirs reçus en formation en compétences mises en œuvre pour l'emploi
- Mise en situation réelle de travail